POLICY, ANSVARSFÖRDELNING OCH RUTINER FÖR SYNPUNKTS- OCH KLAGOMÅLSHANTERING

Synpunkts- och klagomålshanteringens syfte

Medborgare och brukare ska känna sig väl bemötta i sina kontakter med förvaltningen och veta att förvaltningen säkerställer att fel och brister rättas till. De ska också känna till att deras synpunkter och klagomål används av verksamheterna i deras utvecklingsarbete och att de genom att lämna synpunkter, klagomål eller förslag kan vara med och påverka de verksamheter de berörs av.

Det ska vara lätt att framföra synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål kan framföras både muntligt och skriftligt, framför allt genom följande kanaler.

- Direktkontakt med enhetschef/personal
- Telefon
- Synpunktsfolder
- Brev
- E-post
- Webbplats
- Frågestund på nämndsammanträdet

Ansvarsfördelning

Stadsdeldirektören

Stadsdelsdirektören leder förvaltningens arbete och ser till att de beslut som tas av nämnden förs vidare i organisationen. Stadsdelsdirektören ansvarar för att alla avdelningschefer känner till och arbetar i enlighet med policy, ansvarsfördelning och rutiner för synpunkts- och klagomålshanteringen.

Avdelningsnivå

Respektive avdelningschef har ett ansvar för att syftet med synpunkts- och klagomålshanteringen och dess rutiner är kända för samtliga enhetschefer. Förvaltningens registrator informerar nyanställda chefer om förvaltningens rutiner för synpunkts- och klagomålshantering.

Enhetsnivå

Enhetschefen informerar nya medarbetare om förvaltningens synpunkts- och klagomålshantering. Inkomna synpunkter och klagomål från medborgare och brukare, liksom vidtagna åtgärder, ska diskuteras på arbetsplatsträffarna. Eventuella synpunkter och klagomål på enskilda anställda ska dock hanteras enskilt. Enhetens kvalitetsgaranti ska överensstämma med policyn, t.ex. avseende tidpunkt för återkoppling.

Enheten informerar medborgare och brukare om möjligheten att framföra synpunkter och klagomål. Brukaren ska kunna gå vidare med synpunkter eller klagomål om han eller hon inte är nöjd med enhetens hantering av detta. Enheten ska därför i sitt svar till brukaren ange namn, adress och telefonnummer till den person på stadsdelsförvaltningen som kunden/brukaren kan vända sig till om vederbörande inte är nöjd.

Medarbetare

Medarbetarna är företrädare och ansiktet utåt för Norrmalms stadsdelsförvaltning och Stockholms stad. Varje möte och situation är viktigt för synen på staden och dess verksamheter. Ett bra bemötande och en professionell hantering av synpunkter från medborgare och brukare bidrar till uppfattningen om en verksamhet av hög kvalitet. Alla medarbetare i Norrmalms stadsdelsförvaltning har ett ansvar för att ta emot och överlämna synpunkter, oavsett i vilken form de inkommer.

Diarieföring

Synpunkter och klagomål bör enligt stadens revisorer särskiljas från diariet och hanteras i en särskild databas. På Norrmalm finns sedan länge ett särskilt system för hantering av synpunkter och klagomål, där alla inkommande synpunkter och klagomål (oavsett om de inkommit skriftligt eller muntligt) registreras i ett särskilt diarium. Även återkopplingen noteras, på aktuellt ärende.

Rutiner vid mottagande och återkoppling av synpunkter/klagomål

Muntligt lämnade synpunkter och klagomål, t.ex. vid personligt möte eller telefonsamtal

- Den som mottar en muntlig synpunkt/klagomål ska registrera denna i förvaltningens blankett för anmälan av synpunkter/klagomål och överlämna blanketten till ansvarig chef.

- Avdelnings- respektive enhetschefen är ansvarig för att alla inkomna synpunkter och klagomål *hanteras och åtgärdas.* Vissa synpunkter eller klagomål är inte möjliga att åtgärda. Synpunkten/klagomålet är då att ses som åtgärdad när återkoppling skett och ansvarig chef förklarat för den som lämnat synpunkt/klagat varför ingen åtgärd kommer att vidtas.

- Återkoppling och eventuell åtgärd noteras i förvaltningens blankett för åtgärder vid inkomna synpunkter och klagomål. *Återkoppling ska ske inom 14 arbetsdagar*, under förutsättning att synpunkten/klagomålet inte lämnats anonymt.

- Blanketterna finns på intranätet: intern service/ blanketter/ synpunktshantering

- De ifyllda blanketterna skickas till registratorn

Skriftligt inkomna synpunkter och klagomål, t.ex. via mail eller brev
Skriftligt inkomna synpunkter och klagomål vidarebefordras till ansvarig chef för bedömning av hantering och återkoppling. Ansvarig chef vidarebefordrar mailet, eller en kopia av brevet, till registrator. Återkopplingen till den som lämnat synpunkter eller klagomål ska också delges registrator. Det enklaste sättet att göra detta vid mailsvar är att i svarsmailet till den som lämnat synpunkt/klagomål lägga till registratorns mailadress i adressfältet ”kopia”. Vid brevsvar tas en kopia av brevsvaret och skickas till registrator. I övrigt gäller samma rutiner som ovan.

Lex Sarah
Allvarliga missförhållanden enligt SoL och LSS (Lex Sarah), hanteras enligt särskilda rutiner, som beslutats av nämnden den 17 juni 2009 i ärendet *Nya rutiner för anmälan och handläggning av allvarliga missförhållanden enligt SoL och LSS (Lex Sarah).*

Externa utförare

I synpunktshanteringen ingår även hantering av synpunkter och klagomål rörande de verksamheter som utförs av externa utförare på uppdrag av nämnden. Om förvaltningen mottar synpunkter eller klagomål som gäller sådan verksamhet ska detta registreras enligt rutinen ovan. Förvaltningens ansvariga chef kontaktar därefter den utförare som berörs. Den externa utföraren ansvarar för åtgärder och återkoppling till den som lämnat synpunkten/klagomålet. Förvaltningens ansvariga chef ska begära en redogörelse av åtgärder och återkoppling från den externa utföraren. Redogörelsen kan vara i form av ett mail, eller muntligt via telefonsamtal. Sker det muntligt ska det noteras i förvaltningens interna blankett för åtgärder vid synpunkter och klagomål. Redogörelsen skickas till förvaltningens registrator för diarieföring.

Samarbete med andra stadsdelsnämnder

Stadsdelsnämnden samarbetar med andra stadsdelsnämnder i innerstaden inom olika verksamhetsområden, t.ex. försörjningsstöd och parkmiljö. Grundprincipen är att synpunkterna/klagomålen ska registreras på den stadsdelsnämnd det berör, oavsett var verksamheten är lokaliserad. D.v.s. om en boende på Norrmalm har klagomål på försörjningsstödsenheten, som är placerad på Östermalm, ska klagomålet registreras på Norrmalm, enligt rutinen ovan. Synpunkten/klagomålet vidarebefordras sedan till ansvarig chef på försörjningsstödsenheten, för åtgärd och återkoppling till den klagande. Norrmalms stadsdelförvaltnings ansvariga chef ska begära en redogörelse av åtgärder och återkoppling från ansvarig chef på försörjningsstödsenheten. Redogörelsen kan vara i form av ett mail, eller muntligt, t.ex. via telefonsamtal. Vid muntlig redogörelse ska denna noteras i förvaltningens interna blankett för åtgärder vid synpunkter och klagomål. Redogörelsen skickas till Norrmalms förvaltnings registrator för diarieföring.

Uppföljning

Redovisning och rapportering till nämnden

Alla inkomna synpunkter och klagomål förs in i ärende- och dokumenthanteringssystemet av registratorn. Detta gör det möjligt att sammanställa information om vad invånarna tycker om nämndens verksamheter.

Dokumentationen säkerställer möjligheten till redovisning till stadsdelsnämnden och förvaltningens eget behov av statistik. Resultatet utvärderas och analyseras för att ständiga förbättringar ska kunna ske. Förslag till systematiska förbättringar utarbetas för att möta medborgarnas och brukarnas behov och utveckla verksamheten.

Statistiken sammanställs och anmäls till stadsdelsnämnden i samband med tertialrapporter och årsredovisning i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar.

Fortsatt utveckling av klagomåls- och synpunktshanteringen inom staden

Under 2008 har stadsrevisionen granskat hanteringen av synpunkter och klagomål i sex nämnder (*Revisionsrapport 8, november 2008*). I slutrapporten föreslås ett för staden enhetligt, webbaserat system för att hantera synpunkter och klagomål, som kan integreras i stadens ledningssystem, ILS. Systemet behöver vara enkelt och användarvänligt. Sammanställning och statistik ska kunna tas ut och en enhetlig blankett bör finnas för hela staden. Blanketten ska gå att fylla i direkt på stadens webbplats. All information om synpunkter och klagomål inklusive blankett ska vara lätt att hitta på stadens startsida.

Ett led i denna utveckling är kontaktcenterfunktionen som nyligen påbörjats. Kontaktcenter ska vara en första kontakt för stadens invånare och intressenter. Kontaktcenter ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m. Inom ramen för utvecklingen av kontaktcenterverksamheten ingår att utveckla en e-tjänst för synpunkter och klagomål, en tjänst som ska vara lika för alla förvaltningar och enkel att komma åt för medborgarna. Det ska också bli möjligt att få sammanställningar och statistik för att kunna göra analyser och jämförelser, såväl inom förvaltningen som mellan olika förvaltningar.

Information

Denna policy, samt tillhörande verktyg och information rörande klagomålshanteringen på Norrmalm hittar du på intranätet, via sökvägen;
I min yrkesroll/Stödfunktioner/Ärendehantering och offentlighet/Klagomåls- och synpunktshantering.